



# PLANO DE AÇÃO ANUAL DA OUVIDORIA DA PPSA

**ABRIL 2023**  
Pré-Sal Petróleo

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Pré-Sal Petróleo (PPSA) foi criada em janeiro de 2021 com a missão de atuar como interface entre o cidadão e partes interessadas no recebimento de sugestões e reclamações, visando melhorar o atendimento da companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes e sociedade em geral. A área é vinculada diretamente ao Conselho de Administração.

Cabe à Ouvidoria a responsabilidade de receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da companhia. A Ouvidoria recebe todas as demandas, realiza a primeira avaliação e as encaminha internamente, buscando soluções para as questões suscitadas em parceria com as áreas responsáveis.

A área adota todas as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos prazos legais para resposta ao demandante e assegurar a qualidade das respostas. Trata-se de um canal de diálogo, imparcial e independente, que busca soluções para as questões recebidas, melhorias nos processos internos e aumento da transparência da empresa.

As demandas para a Pré-Sal Petróleo podem ser encaminhadas por meio da plataforma Fala.BR. ou de Canal de Denúncias próprio da empresa.

## AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

Tomando como base as atividades dispostas no Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, a Pré-Sal Petróleo estabeleceu seu Plano de Ação Anual, com a definição de ações a serem desenvolvidas ao longo dos próximos doze meses com objetivo de aprimorar a atuação de sua Ouvidoria. O Plano visa garantir a continuidade de atendimento às demandas, com agilidade e qualidade de respostas, conforme registrado pela unidade em seu primeiro ano de atuação.

O Plano de ação está dividido em quatro eixos:

- ✓ **Qualificação:** ações que visam o aprimoramento da qualificação profissional da unidade (composição atual e futura);
- ✓ **Documentação:** ações que visam padronizar a atuação da Ouvidoria;
- ✓ **Divulgação:** ações que visam ampliar a visibilidade dos canais de atendimento;
- ✓ **Apoio à gestão:** ações que visam a elaboração de relatórios, informes e planejamento de atividades com objetivo de subsidiar a gestão;

A tabela abaixo elenca as ações, com sua data alvo de implementação, distribuídas por eixos de atividades:

Atividade	Ação	Data de Implementação
Qualificação	Participação dos treinamentos da Controladoria-Geral da União (Profoco) e de eventos sobre o tema	Até março de 2024
Documentação	Elaboração de documentação (procedimento e ou norma) com intuito de padronizar a atuação da Ouvidoria no tratamento de manifestações	Até março de 2024
Divulgação	Divulgação da Ouvidoria para empregados e sociedade, bem como do Programa de Integridade da empresa	Atividade regular até março de 2024
Apoio à gestão	Elaboração do Relatório Anual da Ouvidoria	Até março de 2024
	Elaboração do Plano Anual da Ouvidoria	Até março de 2024

## CONCLUSÃO

As atividades elencadas neste Plano de Ação visam o aprimoramento da atuação da Ouvidoria da Pré-Sal Petróleo, no intuito de garantir um atendimento cada vez mais qualificado ao cidadão. Com o desenvolvimento destas ações, esperamos aprimorar nossa interação com a sociedade - prestando um atendimento padronizado e com eficiência, agilidade e efetividade -, contribuir com a gestão da Pré-Sal Petróleo e colaborar para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

Com este Plano, a Ouvidoria fortalece sua atuação como instância de participação social, em atendimento à legislação vigente e de forma alinhada às boas práticas do mercado.

---

### Pré-Sal Petróleo

Escritório Central - Rio de Janeiro Avenida Rio Branco, nº 1 – 4º andar – Centro

CEP: 20.090-003

Rio de Janeiro – RJ

Horário de funcionamento: 9h às 18h

+55 (21) 3513.7701 [www.presalpetroleo.gov.br](http://www.presalpetroleo.gov.br)